

Opinnäytetyö (AMK)

Hoitotyö

Hoitotyö

2013

Salla Enberg & Sari Nenonen

PEREHDYTYSKANSIO SAIRAANKULJETUKSEEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Salla Enberg & Sari Nenonen

PEREHDYTYSKANSIO SAIRAANKULJETUKSEEN

Työpaikoilla tapahtuu jatkuvaa perehdytystä. Perehdytys koskee niin uusia työntekijöitä kuin opiskelijoita, mutta myös muuttuvat työtehtävät sekä pitkään poissa olleet työntekijät aiheuttavat perehdytyksen tarvetta. Hyötyjä hyvästä perehdyttämisestä ovat muun muassa työntekijän kiinnostus työtä ja työpaikkaa kohtaan, innostuneisuus, sitoutuneisuus, osaamisen lisääntyminen ja halu oppia enemmän. (Työterveyslaitos 2011).

Projektin tehtävänä oli luoda perehdytyskansio 9Lives Oy:n Turun tytäryhtiön HES Hoiva Oy:n nykyisille ja uusille työntekijöille. Tavoitteena on uusien työntekijöiden, sijaisten sekä opiskelijoiden perehdyttämisen laadun parantaminen.

Tämän projektin tuotoksena syntyi perehdytyskansio. Kansioon on koottu tietoa työsuhteasioista, työpaikasta ja sen tavoista sekä yhteistyötahoista, joita toimeksiantajalla on. Kansiota löytyy myös liitteitä, joissa käsitellään tarkemmin esimerkiksi työpäivän kulkua, autoja ja niiden hoitotarvikkeita. Toimipisteeseen on valmistumassa kevään aikana erillinen työsuojelukansio, jonka vuoksi asiaa on käsitelty tässä työssä vain vähäisesti. Uuden työntekijän on tärkeää saada perehdytystä ja tämän kansion tarkoitus on toimia perehdytyksen apuna. Kansio on koottu toimeksiantajan toiveiden mukaiseksi ja toimeksiantaja on päättänyt kansion sisällöstä.

Toimeksiantajan toiveiden mukaan kansio ei ole julkinen kilpailullisista syistä johtuen ja tämän vuoksi kansioista on esillä ainoastaan sen sisältö. Kansio on esitettävä Turun esimiesten ja työntekijöiden toimesta. Laadittu perehdytyskansio on työntekijöiden saatavilla 9Lives Oy:n Turun toimipisteessä kirjallisena versiona. Kansion sähköinen versio on sairaankuljetusesimiesten käytössä, jotta he voivat tarvittaessa päivittää ja muuttaa sitä. Perehdytyskansion ulkopuolelle rajattiin toimintaohjeet, koska kansiossa keskitytään henkilökunnan perehdytykseen. Jatkotutkimusaiheeksi muodostui näin ollen erillinen kansio toimintaohjeista.

ASIASANAT:

Ensihoito, perehdytyskansio, perehdyttäminen, sairaankuljetus, 9Lives Oy

Salla Enberg & Sari Nenonen

ORIENTATION GUIDE FOR AMBULANCE SERVICE

There is an ongoing orientation on workplaces. Orientation and briefing to work most commonly concerns new employees and students but changing work assignments and employees on long term leave are also situations that require orientation. The benefits of good orientation and briefing to work are known to be of interest for the work and workplace, excitement, commitment, increasing know-how and the desire to learn more.

The aim for this diploma work was to create an orientation guide for new and present employees of 9Lives Ltd's subsidiary company HES Hoiva Ltd. in Turku. The goal is to enhance and improve the quality of employees', substitutes' and student's orientation.

The outcome of this project is the orientation guide. In the guide information is gathered concerning employment contracts, workplace and its customs and co-operation partners that the applicant has. The guide also has appendices in which the workday, cars and their treatment equipment are more specifically discussed. The unit will during the spring get a separate occupational safety guide and because of this occupational safety is also discussed in the guide. A new employee needs to be briefed to work and the purpose of this orientation guide is to assist in the briefing and orientation. The guide is composed by the applicants' wishes and the applicants have decided the content of the guide.

Because of the applicants' wish to not keep the orientation guide public, the presentation of the guide only reveals the content. The orientation guide has been pre-tested by the superiors and employees of the Turku unit. The composed orientation guide is available for the employees at the 9Lives unit in Turku. The electronic version of the orientation guide is used by the superiors of the ambulance service. The superiors will update and modify the orientation guide if needed. Directives were not discussed in the orientation guide because the focus of the guide is on the personnel's orientation and briefing to work. Therefore the topic for the further research became a separate guide for directives.

KEY WORDS:

Primary care, orientation guide, briefing to work, ambulance service, 9Lives Ltd

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ENSIHOITO JA SAIRAANKULJETUS OSANA ENSIHOITOPALVELUA	7
2.1 Ensihoidon toimintayksiköt	8
2.2 Ensihoidon tehtävien luokittelu kiireellisyyden mukaan	9
2.3 Ensihoidon toimija 9Lives Oy	10
3 PEREHDYTTÄMINEN	12
3.1 Lainsäädäntö	13
3.2 Hiljainen tieto perehdyttämisen haasteena	14
3.3 Oheismateriaali perehdyttämisen tukena	16
3.4 Perehdytyskansio perehdyttämisen apuna	17
4 PEREHDYTTÄMINEN PROSESSINA	18
4.1 Rekrytointi ja valinta	18
4.2 Ensimmäiset viikot ja koeaika	20
4.3 Perehdyttäjä ja työyhteisö	21
4.4 Perehdyttämisen malleja	22
4.5 Perehdyttämisen ongelmat	24
4.6 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi	25
4.7 Prosessi jatkuu	26
5 PROJEKTIN TEHTÄVÄ JA TAVOITE	27
6 PROJEKTIN EMPIIRINEN TOTEUTUS	28
7 PROJEKTIN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	32
8 POHDINTA	35
LÄHTEET	38

LIITTEET

- Liite 1 Toimeksiantosopimus
- Liite 2 Perehdytyskansion sisältö
- Liite 3 Perehdytysrunko

KUVAT

Kuva 1. Perehdytyskansion kansisivu	26
-------------------------------------	----

KUVIOT

Kuvio 1. Perehdyttämisen vaiheet	16
Kuvio 2. Perehdyttämismallit	20
Kuvio 3. Projektin vaiheet	24

1 JOHDANTO

Perehdytyksen avulla työntekijä oppii toimimaan työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla tavalla. Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle riittävä opastus uuteen tehtäväänsä, työpaikan toimintaan, työvälineisiin sekä työturvallisuuteen. Vastuu perehdytyksestä on aina esimiehellä, vaikka perehdyttäjäksi olisi työtoveri. Perehdytys on aiheellista myös työtehtävän muuttuessa, uusiin tehtäviin siirryttäessä tai työntekijän pitkän poissaolon jälkeen. (Työterveyslaitos 2010.)

Työpaikan tarkoituksena on tuottaa palveluja tai tuotteita, joita varten se on perustettu. Ammattitaitoisesta henkilöstöstä hyötyvät niin työntekijät, asiakkaat kuin yritysikin. Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Se voidaan nähdä investointina, jolla parannetaan laatua, lisätään henkilöstön osaamista, vähennetään poissaoloja ja työtapaturmia sekä tuetaan työssä jaksamista. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota voidaan kehittää työpaikan ja henkilöstön tarpeiden mukaan. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Perehdyttäminen toimii perustana yhteistyölle, sillä uusi työntekijä saa sen avulla tarvittavat tiedot ja taidot, joita hän tulee tarvitsemaan tehdessään omaa työtään. Vaikka perehdyttäminen vie aikaa, niin siihen kulutettu aika tulee myöhemmin moninkertaisena takaisin. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4.)

Projektin tehtävänä oli luoda perehdytyskansio 9Lives Oy:n Turun tytäryhtiön HES Hoiva Oy:n nykyisille ja uusille työntekijöille. Tavoitteena on uusien työntekijöiden, sijaisten sekä opiskelijoiden perehdyttämisen laadun parantaminen.

2 ENSIHOITO JA SAIRAANKULJETUS OSANA ENSIHOITOPALVELUA

Ensihoito on osa terveydenhuoltoa. Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo yleisellä tasolla toimintaa ja ohjaa sitä. Ensihoidon järjestämisvastuu on kuitenkin 2011 voimaan tulleen sosiaali- ja terveysministeriön ensihoitopalveluasetuksen myötä siirtynyt kunnilta sairaanhoitopiireille. Sairaanhoitopiiri voi joko tuottaa palvelun itse, hoitaa sen yhdessä toisen sairaanhoitopiirin tai pelastustoimen kanssa tai ostaa palvelun ulkopuoliselta tuottajalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)

Ensihoito ja sairaankuljetus ovat osa ensihoitopalvelua, jonka tarkoituksena on turvata äkillisesti sairastuneen ja onnettomuuteen joutuneen potilaan hoito tapahtumapaikalla, sairaankuljetuksessa ja sairaalassa. Ensihoidolla tarkoitetaan terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneen ihmisen tekemää tilannearviota ja potilaalle annettavaa välitöntä hoitoa, jolla pyritään käynnistämään, ylläpitämään ja turvaamaan elintoiminnot tai pyrkimystä parantaa potilaan terveydentilaa. (Määttä 2008, 26-27.)

Sairaankuljetus on asianmukaisen koulutuksen saaneiden henkilöiden toteuttamaa ammattimaista henkilökuljetusta sairaankuljetusajoneuvolla tai erikoisajoneuvolla. Sairaankuljetus käsittää myös ennen kuljetusta ja sen aikana annettavan ensihoidon. (Asetus sairaankuljetuksesta 28.6.1994/565, 2 §.)

Sairaanhoitopiireillä on mahdollisuus ostaa ensihoitopalvelu kokonaan tai osittain yksityiseltä palvelun tuottajalta. Yksityisen yrityksen sairaankuljetus on luvanvaraista toimintaa. Sitä ohjaa laki yksityisestä terveydenhuollosta. Laki vaatii, että toiminnan tuottajalla on asianmukaisen sairaankuljetusajoneuvon ja varusteiden lisäksi toimintaa edellyttävä, asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 9.2.1990/152.)

2.1 Ensihoidon toimintayksiköt

Ensihoitoasetuksessa sairaankuljetustoiminta on jaoteltu yksiköiksi. Näihin yksiköihin kuuluvat ensivaste, perustaso ja hoitotaso. Näiden lisäksi ensihoitopalveluun voivat kuulua johto- ja lääkäriauto. Asetus antaa selkeät rajat siitä, mitä koulutusta milläkin tasolla sairaankuljetusajoneuvossa vaaditaan. (Asetus ensihoitopalvelusta 1326/2010.) HES Hoiva Oy tuottaa Turussa lähinnä hoito- ja perustason sairaankuljetuspalveluita, ja siksi tässä työssä ei tulla esittelemään ensivastetoimintaa (Rantala 2013).

Perustason ensihoitoyksiköllä tulee olla riittävät valmiudet valvoa ja huolehtia potilaasta niin, että hänen tilansa ei huonone kuljetuksen aikana. Perustasolla tulee olla myös valmiudet aloittaa yksinkertaiset henkeä pelastavat toimet. Perustason yksikössä tulee ainakin toisella työparista olla terveydenhuollon ammattikoulutus, joka on ensihoitoon suuntaava koulutus ja toisen tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilö tai pelastajatutkinnon suorittanut. (Määttä 2008, 27; Asetus ensihoitopalvelusta 1326/2010.)

Hoitotason ensihoitoyksiköllä tulee olla valmius potilaan hoitamiseen tehostetun hoidon tasolla myös kuljetuksen aikana. Hoitotason ensihoitoyksikön henkilöstöltä vaaditaankin jo enemmän. Heistä toisen tulee olla ensihoitaja AMK tai sairaanhoitaja, jolla on 30 opintopisteen laajuinen ensihoitoon suuntaava lisäkoulutus sellaisesta ammattikorkeakoulusta, jolla on opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämä lupa ensihoidon koulutukseen. Toisen henkilön tulee olla vähintään terveydenhuollon ammattilainen tai pelastajatutkinnon suorittanut henkilö. (Määttä 2008, 27; Asetus ensihoitopalvelusta 1326/2010.)

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin antamat määräykset sekä sosiaali- ja terveysministeriön 6.4.2011 antama asetus ensihoitopalvelusta määrittelevät ensihoitopalvelussa työskentelevien henkilöiden koulutusvaatimukset. Sairaanhoitopiiri edellyttää kentän toimijoiden osallistumista näyttötilaisuuksiin, joissa arvioidaan heidän osaamistaan. Tavanomaisin näyttötilaisuuden muoto on perinteinen tentti. Näytön tavoitteena on motivoida osallistujia opiskeluun ja tietojen täydentämiseen. Näytöt myös ohjaavat koulutusten suunnittelua

alueella. Menestys näytössä ei oikeuta hoidollisiin toimenpiteisiin tai lääkkeen antoon, vaan siihen vaaditaan riittävä ammatillinen koulutus, perehdytys, toimipaikkakoulutus ja työsuhte terveydenhuollon toimintayksikköön. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012.) Ensihoitoyksikön taso määräytyy käytännössä sen mukaan, mikä koulutus ja hyväksytysti suoritettu näyttö yksikön työntekijöillä on sekä auton varustetason mukaan (Rantala 2013).

2.2 Ensihoidon tehtävien luokittelu kiireellisyyden mukaan

Ensihoitotoiminta on päivystysluonteista toimintaa. Sairaankuljetuksessa tehtävät on jaoteltu kiireellisyydsuokkiin, jotta hätätilapotilaat saisivat avun ensimmäisenä. Luokituksessa on neljä porrasta: A, B, C ja D. Näiden ensihoitotehtävien lisäksi on hoitolaitosten välisiä suunniteltuja kiireettömiä kuljetuksia. (Castrén ym. 2012, 18-19.). A- ja B-luokan tehtävät ovat potilaan voinnin takia kiireellisiä. Tällöin potilas on välittömässä hengenvaarassa, hänellä on peruselintoimintojen vakava häiriö tai viitteitä siitä. A- ja B-tehtävät vaativat usein hoitotason ensihoitoyksikköä, joskus jopa lääkärin saapumista kohteeseen. Potilaat vaativat nopean kuljetuksen erikoissairaanhoidon. C- ja D-tehtävissä potilaan elintoimintojen häiriö on lievä tai vähäinen tai vaikuttaa siltä, että peruselintoimintojen häiriötä ei ole. Riski on matala ja potilas ei tarvitse ensihoidon hoitotason hoidollisia toimenpiteitä. Näitä tehtäviä voidaan tarvittaessa jonouttaa 0,5- 2 tuntia. (Castrén ym. 2012, 31.)

Ensihoidossa käytetään kiireellisyyttä ilmaisevien kirjaimien lisäksi numerokodeja, jotka kertovat yksikön työntekijöille tehtävän laadun. Hätäkeskus on numeroinut tehtävät siten, että terveydenhuollon tehtävät alkavat numerolla 7. Tämän lisäksi on pelastustoimen ja poliisin johtamia tehtäviä, joille sairaankuljetus liittyy. Nämä tehtävät voivat alkaa numeroilla 0, 2 tai 4. Esimerkiksi tehtäväkoodi B745 kertoo yksikölle, että kyseessä on kaatunut potilas, jonka elintoiminnot ovat syystä tai toisesta vaarantuneet. (9Lives Oy 2012.)

2.3 Ensihoidon toimija 9Lives Oy

Projektin alkaessa tilaajan nimi oli vielä HES Sairaankuljetus Oy, mutta tilaaja osti Esperi Care Oy:n sairaankuljetustoiminnat. Tämä oli niin iso muutos, että nimen muutos koettiin tarpeelliseksi ja uudeksi nimeksi tuli 9Lives Oy. (9Lives Oy 2013.) Opinnäytetyössä päivitettiin tällöin viittaukset yhtiöön uuden nimen mukaisiksi. 9lives Oy ja sen tytäryhtiöt ovat aloittaneet toimintansa vuonna 1989. Yrityksen nimi on alun perin ollut Helsingin ensihoito ja sairaankuljetus Oy. Yritys on vuosien saatossa kasvanut niin, että viimeisimmän fuusion jälkeen se on tytäryhtiöineen tällä hetkellä Suomen suurin yksityinen sairaankuljetuskonserni. Tällä hetkellä konsernilla on 30 toimipistettä, jotka sijaitsevat eri puolilla Suomea. 9lives Oy toimii 13:sta sairaanhoitopiirin alueella lakisääteisen ensihoidon- ja sairaankuljetuspalvelun tuottajana ja toiminta-alue kattaa lähes kaksi miljoonaa asukasta. Yhtiön omistaa Suomen Teollisuussijoitus, Sentic Partners Oy:n hallinnoima rahasto sekä yhtiön avainhenkilöt. (9Lives Oy 2013; Rantala 2012.)

9lives Oy:n toimipisteet toimivat yksityisinä sairaankuljetusyhtiöinä, tytäryhtiöinä sekä monet myös osana kunnallista terveydenhuolto-organisaatiota. Konserni tuottaa sairaankuljetus- ja ensihoitopalveluja ostopalvelusopimuksiin perustuen ensisijaisesti sairaanhoitopiireille, kunnille, kuntaliitoille sekä muille terveydenhuollon organisaatioille. Palveluvalikoimassa ovat myös ensiapukoulutukset, ensihoitohenkilöstön rekrytointi, tapahtumapäivystykset sekä turvapuhelinpalvelut. Palveluihin kuuluvat kiireetön sairaankuljetus sekä kiireellinen hoitotason sairaankuljetus. (9Lives Oy 2013; Rantala 2012.)

Henkilöstö koostuu lääkintävahtimestareista, ensihoitajista (AMK), sairaanhoitajista, ensihoitoon suuntautuneista lähihoitajista, perushoitajista ja pelastajista. Sairaankuljettajat ovat terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita ja ovat asianmukaisessa rekisterissä, jota valvoo Valvira. Konsernilla on yhtenäinen koulutusohjelma kaikille tytäryhtiöilleen, jolla varmistetaan henkilökunnan kehittyminen ja yhtenäinen osaamistaso. Henkilökuntaa rekrytoitaessa painoarvoa annetaan koulutuksen lisäksi työkokemukselle.

Vaativiin hoitotason tehtäviin sijoitetaan ensisijaisesti hyvin koulutettuja ammattilaisia, joilla on pitkä työkokemus. Konsernissa työskentelee noin 1000 ensihoidon ja sairaankuljetuksen ammattilaista. (9Lives Oy 2013; Rantala 2012.)

9Lives Oy:lla on Helsingin ja Uudenmaan alueyksikön asemapaikalla Helsingissä oma ympärivuorokautinen tilannekeskus. Se toimii sairaankuljetuspyyntöjen ja ambulanssilogistiikan ohjaajana. Tilannekeskus vastaanottaa myös turvapuhelinhälytykset. (9Lives Oy 2013.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työnsä, muut työntekijät ja työnkuvansa. Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan toimialasta tai työpaikan koosta riippumatta. (Penttinen & Mäntynen, 2009.)

Charleston ym. mukaan tutkimuksessa tehokkaasta perehdytyksestä perehdytyksen tulee olla rakenteeltaan jäsenneltyä, muodollista ja sen on tuettava perehdytettävää. Perehdytyksen tarkoitus on uuden työntekijän tietojen ja taitojen syventäminen. Tärkeää on, että uusi työntekijä otetaan nopeasti osaksi työyhteisöä. Hyvä perehdytys tukee työntekijän itseluottamusta, ennaltaehkäisee työuupumusta ja pidentää hänen työuraansa. Ristiriitatilanteiden välttämiseksi tulee perehdyttämisen olla johdonmukainen prosessi ja perehdyttämiskauden riittävän pitkä. (Charleston ym. 2007, 25–28.)

Organisaatioiden menestyminen perustuu oppimiseen, uuden tiedon omaksumiseen, tiedon yhdistämiseen ja sen innovatiiviseen käyttöön. Tästä syystä on hyvä seurata onko työntekijöiden vaihtuvuus sopivaa, liian suurta vai liian pientä. Kehittämistarpeita voidaan suunnitella tämän pohjalta. Koko henkilökunnan ja uusien työntekijöiden osaamisen kehittämisen avulla organisaatio voi kehittää omaa kyvykkyyttään. Erityisen tärkeää on panostaa perehdyttämiseen ja työnopastukseen silloin, jos työntekijöiden vaihtuvuus on korkeaa. (Heikkilä-Tammi ym. 2012.)

Salosen (2004) tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten sairaanhoitajat (147) kokevat perehdytysuhteensa, ammatillisen pätevyytensä sekä yhteyden niiden välillä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada myös tietoa perehdytyksen nykytilasta sekä kehittää perehdytystä. Tutkimusta tehtiin teho- ja valvontaosastoilla sekä päivystyspoliklinikoilla. Tutkimuksessa todettiin, että ne vastaajat, joille oli nimetty perehdyttäjä perehdytyksen alkaessa, saivat perehdytystä todennäköisemmin ja heidän perehdytyksensä oli kestoaltaan selvästi pidempi. Tutkimuksessa todettiin myös, että perehdyttäjän nimeäminen

ennen perehdytyksen alkamista korreloi tilastollisesti merkitsevästi perehdytyksen keston ja perehdytystyytyväisyyteen. Perehtyjän perehdytyksen kesto oli pidempi ja perehdytystyytyväisyys suurempi. (Salonen 2004.)

Tärkeänä osana perehdyttämistä pidetään **työnopastusta**. Työnopastuksen avulla työntekijälle opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden sekä aineiden oikeat käyttötavat ja turvallisuusmääräykset. Tärkeää on myös opettaa oikeat työmenetelmät ja toimintatavat. Tarvittaessa on tärkeää opettaa myös henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä vaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto sekä säilytys. Samalla on hyvä kertoa turvalliset ja terveelliset työtavat sekä ergonomisesti oikeat työliikkeet ja työasennot. (Harjanne & Penttinen 2008, 32.)

3.1 Lainsäädäntö

Työturvallisuuslaissa (2002/738) edellytetään työnantajaa perehdyttämään työntekijät työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, välineisiin, niiden käyttöön sekä työtapoihin. Laki myös edellyttää, että työntekijä perehdytetään uusiin tehtäviin ja menetelmiin ennen niiden käyttöönottoa. Ohjauksen tarkoituksena on ennaltaehkäistä haittoja ja vaaratilanteita, jotka uhkaavat terveyttä ja turvallisuutta. Tarvittaessa laki velvoittaa työnantajan täydentämään ohjausta. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, §14.)

Lainsäädäntö suojelee alle 18-vuotiaita haitallisilta töiltä. Tässä laissa edellytetään, että työpaikan tarjoava osapuoli perehdyttää nuoren ja perehdytyksestä tehdään selvitys, joka lähetetään työsuojeluviranomaiselle. Haitallisiin töihin kuuluu muun muassa psykiatristen potilaiden hoito. (Asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 15.6.2006/475, § 2. -3.)

3.2 Hiljainen tieto perehdyttämisen haasteena

Tieto luokitellaan usealla eri tavalla, mutta yleisin niistä on jakaa se hiljaiseen ja näkyvään tietoon. Näkyvä tieto on tietoa, jonka työntekijä voi kuvata kirjallisesti tai sanallisesti. Voidaan ajatella, että näkyvän tiedon siirtäminen ja hallinta on helpompaa kuin hiljaisen tiedon. Hiljainen tieto voidaan määritellä usealla erilaisella tavalla. Hiljainen tieto on henkilökohtaista tietoa, joka muodostuu yksilön omista kokemuksista, havainnoista ja vaistonvaraisista asioista. Tällainen tieto on yhteisön tai yksilön toimintaan liittyvää tietoa, jota on vaikea esittää tai kuvata kirjallisesti. Hiljainen tieto jaetaan lisäksi keholliseen, tiedolliseen ja tekniseen osioon. Se kerääntyy vuosien työkokemuksen kautta ja sitä on vaikea jakaa muille. Hiljainen tieto käsitetään käytännön toiminnassa osaamiseksi, joka koostuu tiedosta ja kokemuksista. Se karttuu kokemuksen myötä, mikäli ihminen huomaa ja osaa ottaa opikseen erilaisista tilanteista. Hiljainen tieto nähdään lähinnä ikääntyvien työntekijöiden vahvuutena. (Kujansivu ym. 2007.)

Hiljaista tietoa voi oppia sekä tietoisesti, esimerkiksi koulutuksen kautta, että pitkän ajan kuluessa ei-tietoisesti, esimerkiksi seuraamalla kokeneempaa työntekijää, reagoimalla työssä kohtaamiin tilanteisiin, kokeilemalla sekä itse työtä tekemällä. Ei-tietoisesti opitaan yleensä työssä tarvittavat yleistaidot sekä tietyissä tehtävässä tarvittavat erityistaidot. Opitut tiedot ja taidot muuttuvat automaattisiksi ja sen jälkeen vielä ei-tiedostetuiksi taidoiksi. Näin ulkoinen tietotaito on muuttunut yksilön sisäiseksi hiljaiseksi tiedoksi. Tätä hiljaista tietoa on hankala tunnistaa myöhemmin ja vielä hankalampaa selittää toisille. (Moilanen ym. 2005, 29.)

Hiljaista tietoa syntyy sosiaalistumisella, automatisoitumisella sekä sisäistämällä työkalun tai käsitteen käyttöä. Sosiaalistumisessa opitaan ei-tietoisesti ympäristöä havainnoimalla kokonaisuuksia, esimerkiksi havainnoimalla muita työntekijöitä uusi työntekijä omaksuu työyhteisön toiminta- ja ajattelutavat. Taidon siirtyessä paperilta sanoiksi ja sen kautta mielikuviksi kutsutaan automatisoitumiseksi. Toiminta tapahtuu refleksinomaisesti eikä työntekijän

tarvitse miettiä mitä hän tekee, jolloin toiminta on muuttunut hiljaiseksi tiedoksi. Työkalun ja käsitteen käytön sisäistämisessä on ensin opeteltu käyttö, jonka jälkeen toiminta on automaattista ja voidaan keskittyä työkalun tai käsitteen ympärillä olevaan. (Toivonen & Asikainen 2004, 15-19.)

Automaattiseksi muodostuneiden rutiinien, joista hiljainen tieto muodostuu, tunnistaminen työssä on hankalaa, sillä se on käsitteenä epämääräinen. Tällöin tarvitsee keskittyä muun muassa kysymyksiin mitä osaan, mitä tiedän, mistä tiedän, mitä teen sekä keneltä kysyn, jotta hiljainen tieto tunnistettaisiin. Huomiota täytyy kiinnittää myös työntekijän syvällä oleviin aisteihin ja aavistuksiin. (Moilanen ym. 2005, 31.)

Hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen onnistuu mallintamisen avulla. Päättöarokituksenä mallintamisessa on jostakin tärkeästä työhön liittyvästä ilmiöstä tuottaa kartta tai malli, joka sisältää kuvauksen asiaan liittyvistä välttämättömyyksistä ja siitä, mikä on riittävää ilmiön toteuttamiselle. Tätä käyttämällä voi kuka tahansa saada aikaan saman ilmiön. (Toivonen & Asikainen 2004, 50-51.)

Vuorovaikutustaidot, ajattelutavat, ennakkokäsitykset, käsite-erottelut, tiedon vastaanotto- ja käsittelytavat, merkityksenannot, tavoitteiden asettaminen, sisältö, palautteisiin reagoiminen sekä ongelmanratkaisu liittyvät kaikki työn tekemiseen ja ovat olennainen osa työntekijän osaamista ja hiljaista tietoa. Näitä mallintamalla mallinnetaan työntekijän osaamista ja kun se mallinnetaan dokumentoituun muotoon, se on kaikkien työntekijöiden saatavilla. (Toivonen & Asikainen 2004, 50-51.)

Tärkeitä tekijöitä hiljaisen tiedon siirtymisessä ovat erilaiset vuorovaikutustilanteet ja yhteistyö työntekijöiden välillä. Yrityksissä hiljaista tietoa pyritään siirtämään monilla eri tavoilla. Voidaan esimerkiksi pyytää työntekijää kertomaan muille työntekijöille suoritettujen kurssien tai koulutusten sisällöistä, jolloin niin ajallisesti kuin taloudellisesti säästetään yrityksen resursseja. Tiedon siirtymistä tapahtuu myös aktiivisesti

perehdyttämisohjelmissa, mentoroinnissa, työnkierrossa ja työnohjauksessa sekä tiimityöskentelyn kautta. (Kujansivu ym. 2007, 127.)

3.3 Oheismateriaali perehdyttämisen tukena

Oppimisen tukemiseksi on työpaikoilla sitä varten olevia oheismateriaaleja. Näkyvän aineiston avulla etukäteen tutustuminen uuteen työpaikkaan helpottaa uutta työntekijää omaksumaan kuulemansa. Aina tämä ei ole mahdollista, jolloin käytännön opetustilanteisiin kannattaa ottaa oheismateriaalia mukaan esimerkiksi koneen käytön opettelussa käyttöohjeen lukeminen. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9.)

Oheismateriaali on oppimisen tukiväline, johon voi tarvittaessa tutustua itsenäisesti. Kirjallinen osio ei kuitenkaan korvaa itse perehdyttämistä vaan suullisen opastuksen, tekemisen ja kirjallisen osion avulla saadaan mieleenpainuvien lopputulos. (Kangas & Hämäläinen 2008, 10.)

Oppimateriaalin on tarkoitus auttaa oppimaan. Tavoite on, että käytettävissä oleva materiaali on pelkistetty, yksinkertainen ja selkeä sekä sen tulisi herättää oppijassa kiinnostusta ja ajatteluprosessin. Oppimateriaalin tulee olla virheetöntä ja ajan tasalla. Kokonaisuuden tulee olla ymmärrettävää ja käsitteet tulee selittää ja määritellä. Hyvän perehdytysmateriaalin tarkoitus on antaa kokonaiskuva oppimisesta. Materiaalin katoamisen ehkäisemiseksi se kannattaa koota yhteen kansioon. Jos verkossa on perehdytysmateriaalia, tulisi sen olla samansisältöinen kuin kirjallisen materiaalin. (Frisk 2005.)

Perehdyttämisen oheismateriaalia voivat olla muun muassa tervetuloa taloon – oppaat, toimintakertomus, esitteet, henkilöstö- ja asiakaslehdet, tiedotteet, perehdyttämisohjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat sekä perehdyttämiskansiot. Myös asiakaskohtaiset kohdekansiot, käsikirjat, työohjeet, koneiden käyttöohjeet, työturvallisuusohjeet, hygieniaohjeet, jätteiden käsittelyohjeet, käyttöturvallisuustiedotteet sekä ammattikirjallisuus ja ammattilehdet ovat hyviä oheismateriaaleja. Internet ja intranet ovat myös yleistymässä perehdytyksen apuvälineinä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9-10.)

3.4 Perehdytyskansio perehdyttämisen apuna

Perehdytyskansion tehtävänä on olla perehdyttämisen apuvälineenä uutta työntekijää perehdytettäessä. Kansion tarkoitus on tukea asioiden muistamista ja mieleen painamista. Työntekijän jo etukäteen tutustuessa työpaikkaansa perehdytyskansion avulla, on hänen helpompi omaksua kuulemaansa ensimmäisinä päivinä. asiat jäävät paremmin mieleen, jos perehdyttäjä antaa perehdytettävälle jotakin katsottavaa samalla, kun hän selostaa asioista. Perehdytyskansio ja muut materiaalit toimivat perehdyttämisen tukena ja ovat vain yksi osa laadukasta perehdytystä. Kansio tukee perehdyttämistä antamalla tietolähteen ja rungon niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävällekin. Kansion voidaan ajatella olevan tietopankki, josta voi tarvittaessa tarkastaa unohtamansa asian. (Kangas & Hämäläinen 2008.)

4 PEREHDYTTÄMINEN PROSESSINA

Perehdyttämistä voidaan kuvata myös prosessina. Prosessissa on muun muassa seuraavat vaiheet: ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyttyä ja työsuhteen päättymisen (Kuvio 1.). Jo ennen rekrytointia alkaa perehdyttäminen. Silloin mietitään tulevaan tehtävään tarvittavaa osaamista ja tulevan tehtävän vaatimuksia. Yleensä tehtävä on jo valmiina ja organisaatiossa tiedetään millaista henkilöä haetaan. Joskus organisaatioon haetaan henkilöä täydentämään osaamista "hyvä tyyppi" menetelmällä, jolloin kovin selkeää määritelmää ei voida tehdä etukäteen. (Kupias & Peltola 2009.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen vaiheet (mukaillen Kupias & Peltola 2009.)

4.1 Rekrytointi ja valinta

Perehdyttämisvaiheena itse rekrytointi on tärkeä. Tässä vaiheessa hakijoille kerrotaan tehtävän sekä organisaation että työyhteisön erityispiirteistä ja vaatimuksista. Organisaatio saa tietoa hakijoiden osaamisesta, potentiaalista, ajatuksista ja näkemyksistä. Uuden työntekijän osaamisen kehittäminen alkaa jo haastattelun aikana. Hyvillä rekrytointikäytännöillä voidaan taata jatkoperehdyttämislle hyvä pohja. (Kupias & Peltola 2009, 72.)

Hyvä perusta yhteistyölle syntyy myönteisestä ensivaikutelmasta, jolloin uusi työntekijä uskaltaa kysyä, keskustella ja tarttua asioihin tuntemalla itsensä

tervetulleeksi uuteen työyhteisöön ja työpaikkaan. Perehdyttäminen alkaa jo työhaastattelussa, jolloin keskustellaan talon tavoista, työsuhteasioista ja organisaatiosta sekä asiakkaista. Havainnollinen yleiskuva työntekijälle annetaan näyttämällä työpiste, jossa hän tulee työskentelemään. Lukemisen sekä muun oheisaineiston antaminen mukaan lisää mielenkiintoa ja tehostaa muistamista. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9.)

Uuden työntekijän tultua valituksi, voidaan alkaa suunnittelemaan tulevaa perehdytystä. Valittaessa henkilöä tiettyyn selkeään tehtävään, perehdyttämisen painopiste on tehtävän vaatimuksissa ja niiden perehdyttämisessä. Tämä on niin kutsuttua sopeuttavaa perehdyttämistä. Uuden työntekijän tullessa täydentämään organisaatiota, perehdyttämisen painopiste on varmistaa, että tulokkaan täydentävästä osaamisesta saadaan kaikki irti. Tällöin on kyse dialogisesta perehdyttämisestä. Perusperehdyttämistä tarvitaan kuitenkin molemmissa tapauksissa. Tällöin hoidetaan myös työsuhteen alkuun liittyvät käytännön asiat, työyhteisön pelisääntöihin pitää perehdyttää, tutustuttaa tulokas työtovereihin ja on käytävä läpi organisaation strategiat ja arvot. Tässä vaiheessa on hyvä laatia kyseiselle tulokkaalle perehdyttämissuunnitelma ja määritellä kuka häntä perehdyttää. Tulokas voi nimetyltä perehdyttäjältä kysyä epäselvistä asioista. Tutun henkilön ollessa vastassa uutta työntekijää, uuteen työhön tuleminen on helpompaa ja mukavampaa. (Kupias & Peltola 2009.) Heinisen ym. (2008) tutkimuksessa haastateltiin sairaanhoitajia (16) perehdytysohjelman toimivuudesta. Tutkimukseen osallistuneet hoitajat olivat sitä mieltä, että hyvin toteutuneessa perehdytyksessä huomioitiin perehtyjän toiveet ja aikaisempi työkokemus sekä neuvottiin ja annettiin asiallista tietoa.

Jo olemassa olevaa tietoa täydennetään, kun tehdään työsopimus, jolloin keskustellaan uuden työntekijän kanssa tarkemmin työsuhteeseen liittyvistä asioista muun muassa salassapitovelvollisuudesta. Uudesta työntekijästä tiedotetaan muille etukäteen, sovitaan kuka ottaa tämän vastaan ja perehdyttää. Perehdyttäjän velvollisuus on jo etukäteen katsoa valmiiksi työasu, työohjeet ja muu mahdollisesti tarvittava varustus sekä avaimet. Perehdyttäjän kannattaa

suunnitella ohjelma ensimmäiseksi päiväksi ja käyttää apuna muistilistaa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9.)

4.2 Ensimmäiset viikot ja koeaika

Ensimmäisen viikon aikana tulokas saa kokonaiskuvan uudesta työstä ja organisaatiosta sekä tutustuu uuteen työyhteisöön. Perehdyttäminen tulisi järjestää niin, että se olisi mahdollisimman tarkoituksenmukaista. Tulokkaan on hyvä päästä käsiksi "oikeisiin töihin" mahdollisimman pian, niin hän kokee olevansa hyödyksi uudessa työssään. Ensimmäisen viikon aikana tulee selvittää tulokkaan osaaminen ja kokemukset ja sen pohjalta täsmentää tai laatia perehdytysuunnitelma, joka tukee hänen oppimistaan. Tulokkaalle syntyy näin kuva siitä, mihin hänen pitää perehtyä selvitäkseen työstään riittävän hyvin. Ensimmäisen työviikon jälkeen tai sen lopussa kannattaa järjestää palautekeskustelu perehdyttämisen ensivaikutelmista. Samalla voidaan suorittaa arviointi siitä, mihin tulokkaan tulisi vielä perehtyä. Kaikkia pieniä yksityiskohtia ei voi pitää mielessä, joten tästä syystä perehdyttämistä ei kannata suorittaa liian tiiviisti. Työn alussa olisikin hyvä opastaa mistä löytyy tarvittaessa lisätietoa ja keskittyä enemmän kokonaisuuksien hahmottamiseen kuin pieniin yksityiskohtiin. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana on tarkoitus, että tulokas pääsee sisälle työyhteisöön, sen toimintakulttuuriin sekä kiinni tuottavaan työhön. Päävastuu perehtymisestä siirtyy tässä vaiheessa vähitellen perehtyjälle itselleen. Palautekeskustelu olisi hyvä käydä 1 - 2 kuukauden työssäolon jälkeen. Tässä voidaan arvioida perehdyttämistä ja tarkistaa onko perehdyttäminen järjestetty riittävän tasokkaasti. Palautekeskustelussa voidaan antaa palautetta tulokkaan toiminnasta ja tarvittaessa hän pystyy tekemään siihen muutoksia ennen kuin koeaika menee umpeen. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

Koeaika on yleensä lain sallimat neljä kuukautta, riippuen kuitenkin työsuhteen kestosta ja työn luonteesta. Perehdyttämistä voidaan jatkaa suunnitelman tai tarpeen mukaan koko koeaika tai tämän jälkeenkin. Esimiehen johdolla olisi

hyvä käydä koeaikakeskustelu ennen kuin koeaika päättyy. Tällöin molemmien puolin voidaan arvioida perehdyttämisen onnistumista ja sen jatkotarvetta. Tällöin voidaan arvioida rekrytoinnin onnistumista sekä pohtia työsuhteen jatkumista. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

4.3 Perehdyttäjä ja työyhteisö

On tärkeää käyttää aikaa tutustumiseen, elleivät perehdyttäjä ja uusi työntekijä ole ennalta tavanneet toisiaan, koska tämä helpottaa yhteistyön aloittamista. On helpompaa arvioida perehdytyksen etenemisvauhtia, kun tietää uuden työntekijän aiemmasta työkokemuksesta. Päivän ohjelman pääpiirteet kerrotaan uudelle työntekijälle joko etukäteen tai ensimmäisen päivän alussa. Ammattitaidotonta ei jätetä yksin ensimmäisenä päivänä, vaan tämä kulkee perehdyttäjän mukana, keskustelee, kyselee ja kuuntelee sekä seuraa tämän ja muiden työskentelyä. Myös ammattitaitoisella uudella työntekijällä on paljon opittavaa, mutta hän voi ehkä työskennellä yksin jo ensimmäisenä päivänä. On annettava tietoa tärkeimmistä puhelinnumeroista, hätänumeroista, ensiaputarvikkeiden sijainnista sekä riskeistä ja niihin varautumisesta. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9-10.)

Toimintaohje vaara- tai onnettomuustilanteissa koskee kaikkia työyksikköjä. Ohjeistettuja asioita ovat kiinteistön paloturvallisuus, työvälineiden turvamääräykset ja materiaalien käyttö. (Rainio 2010, 17.) Työntekijän perehdyttäminen omiin työtehtäviinsä on ennakoivaa työsuojelua. Hyvällä perehdytyksellä voidaan välttää tai ainakin osittain estää työperäistä sairastumista ja vammautumista. Perehdytys on jatkuva prosessi. (Työturvallisuuskeskus 2009, 8.)

Työyhteisöllä on tärkeä rooli tulokkaan sosiaalistumisessa. Yhteisö voi monin tavoin tukea uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista. Työyhteisö perehdyttää uutta työntekijää tietoisesti, mutta myös tiedostamattaan. Uusi jäsen on aluksi hyvin riippuvainen työtovereistaan ja vähitellen hän sisäistää muun muassa sen, mitä saa tehdä ja mitä ei saa tehdä. (Lepistö 2004, 59.)

4.4 Perehdyttämisen malleja

Perehdyttämisen toteutuksen apuna voidaan käyttää perehdytysmalleja (Kuvio 2.). Perehdytysmalleja hyödynnettäessä on hyvä ottaa huomioon niiden edut ja vaarat. (Kupias & Peltola 2009.)



Kuvio 2. Perehdyttämismallit (mukaillen Kupias & Peltola 2009.)

Malliperehdyttämisessä vastuut ja työt on selvästi määritelty ja apuvälineet sekä materiaalit tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Keskitettyjä materiaaleja voivat olla esimerkiksi tulokasoppaat ja perehdyttämisohjelmat. Malliperehdyttämisessä on luotu perehdyttämisen tueksi erilaisia mallisuunnitelmia ja toimintamalleja. Mallin etuna tästä syystä on perehdyttämisen tasalaatuisuus. Työnjako on malliperehdyttämisessä selkeästi määritelty. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Vierihoidoperehdyttämisessä uusi tulokas oppii asioita seuraamalla kokeneempaa työntekijää. Työntekijät ovat malleina työn suorittamiselle sekä

työpaikalla toimimiselle. (Billett 2000.) Tämä on vallitseva perehdytysmalli ja se vaatii paljon myös perehdyttäjältä. Perehdyttäminen on yhden ihmisen vastuulla, jolloin korostuu hänen tietonsa, taitonsa ja ajankäyttönsä. Perehdyttäminen tapahtuu työn ohella hiljalleen. Työn tekemisen yhteydessä perehdyttäjä kertoo tulevista työtehtävistä ja työyhteisöstä. Yksilöllinen työhön perehdyttäminen on vierihoitoperehdyttämisen etu, toisaalta perehdyttämisen laatu on yhden työntekijän innostuksen ja henkilökohtaisen osaamisen varassa. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Laatuperehdyttämisessä vastuu perehdyttämisestä on työyksiköllä ja tiimillä. Näin tehdään, jos perehdyttämisen kehittämistarpeet ovat jääneet huomiotta tai kun perehdytys on liian kaavamaista. Lähtökohta on jatkuva laadun parantaminen. Kun vastuuta siirretään tiimille ja työyksikölle, tulee perehdyttämiseen valita vastuuhenkilö. Vastuu voi olla koko tiimillä, esimiehellä tai siihen nimetyllä perehdyttäjällä. Esimies toimii kuitenkin perehdyttämisen koordinoijana. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä jokaiselle uudelle tulijalle laaditaan yksilöllinen perehdyttämiskokonaisuus hänen tietojensa ja taitojensa mukaan. Esimies tai henkilö, jolla on tietoa perehdyttämisestä, toimii perehdyttämisen koordinoimisessa. Hänen kanssaan tulokkaalle rakennetaan sopiva perehdyttämiskokonaisuus ja hänellä tulee olla taito kytkeä muita ihmisiä perehdyttämiseen. Mallin etuna on perehdytettävän kuuntelu ja hänen osaamisensa huomioonottaminen. Vaarana voidaan mainita mallin edellyttämä tulokkaan sitoutuminen perehdyttämisohjelman laatimiseen sekä se, että perehdyttäjältä vaaditaan monipuolista erityisosaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Dialogisessa perehdyttämisessä perehdyttämiseen on sitoutunut niin henkilöt yrityksessä kuin sen verkostossakin toimivat ihmiset. Perehdyttäminen on siis koko yrityksen toimintatapa. Joissakin tapauksissa tulokkaan perehdyttäminen suunnitellaan hyvinkin tarkkaan. Tulokas tulee tällöin tekemään tiettyä työtä, jossa pitää olla tarkkaan määritelty osaaminen. Uusi tulokas tuo yritykseen jotain uutta, jolloin työyksikön sopeutuminen ja oppiminen korostuu, ei niinkään

tulokkaan. Tällöin molemmat osapuolet kehittyvät jatkuvasti ja perehdyttäminen elää koko prosessin ajan. Tulokkaan kanssa yhdessä suunnitellaan ja sovitaan suunnitelmat, jotka liittyvät perehdyttämiseen. Vastuu perehdyttämisestä, sen suunnittelusta ja toteutuksesta siirtyy tulokkaalle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

4.5 Perehdyttämisen ongelmat

Perehdyttämisen tavallisimmat ongelmat liittyvät usein resurssien ja ajan puutteeseen, huonoihin perehdyttämistaitoihin tai siihen, että perehdytettävän koulutuksen tarve arvioidaan liian vähäiseksi. Oma työtehtävä saattaa olla perehdyttäjälle rutiininomaista toimintaa, jolloin helposti asioita pidetään itsestäänselvyytenä eikä tällöin keskitytä riittävästi oleellisiin asioihin. Työntekijän siirtyessä yrityksen sisällä toisiin tehtäviin hänen oletetaan jo osaavan työtehtävät ilman erillistä perehdytystä eikä ehkä huomata perehdytyksen tarvetta. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2013.)

Työhöntulon alkamisajankohtaa kannattaa miettiä ja suunnitella niin ettei työntekijä tule sellaiseen aikaan jolloin perehdytykseen ei pystytä kunnolla paneutumaan. Toisaalta kriittiset tapahtumat saattavat olla organisaatiolle hyvä oppimistilanne. Esimiehet eivät välttämättä osaa siirtää omaa osaamistaan eteenpäin, eivätkä välttämättä näe perehdyttämisen hyötyjä selkeästi. Esimiehen tulisi kuitenkin pystyä samaistumaan tulokkaan asemaan, joka ei aina ole helppoa. Valmiudet perehdytykseen voivat olla myös puutteelliset ja tällöin onkin tärkeää osata hakea niihin koulutusta ja tukea. (Kjelin & Kuusisto 2003: 241–242.)

Ongelmana saattaa olla myös se, että perehdytyksen osapuolet ymmärtävät perehdyttämisen tarkoituksen eri tavalla. Perehdytettävä saattaa mieltää perehdytyksen tuloksen positiiviseksi, mutta kysyttäessä tieto on vain pintapuolista ja tieto on peräisin suppealta alueelta. Tällöin perehdyttäminen on onnistunut vain osittaisesti. (Palosaari 2006: 46.)

Ongelmia perehdyttämisessä voi aiheutua myös perehdytyksen vastuun- ja työnjaon ollessa epäselviä. Tällöin syntyy herkästi tilanne, jossa oletetaan jonkun muun huolehtivan ja kantavan vastuun tulokkaan perehdyttämisestä. Työntekijä saa näin ollen pirstaleista tietoa eikä hänelle muodostu kokonaiskuvaa, jolloin asiat voivat olla vaikeasti ymmärrettävissä sekä hyödynnettävissä. Tärkeää olisi, että perehdytettävä oppisi työnteon syvimmän merkityksen sen sijaan, että kopioisi perehdyttäjän työtapoja. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–244.)

4.6 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Opastuksen ja perehdyttämisen tuloksia tulee seurata ja arvioida. Arvioinnin ja seurannan apuna voidaan käyttää muistilistoja, tarkistuslistoja, keskustelua ja kysymyksiä. Tarkistuslista on lista, johon perehdyttäjä tai perehdytettävä tekee merkinnän, kun asia on käsitelty. Käymällä tarkistuslista läpi saadaan varmuus siitä, että asiat on opittu ja opetettu. (Kangas & Hämäläinen 2008, 17.)

Parhaillaan perehdyttäminen on vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä ja kuuntelemista sekä keskustelemista. Työnteon ohella käydyt keskustelut ovat hyviä paikkoja antaa palautetta. Keskusteluja kannattaa täydentää arviointi-, seuranta ja kehityskeskusteluilla, joihin valmistaudutaan etukäteen. Keskusteluissa tulisi pohtia perehdytyksen onnistuneisuutta. (Kangas & Hämäläinen 2008, 17–18.)

Perehdytysjakson ollessa loppuillaan olisi hyvä käydä keskustelu, jossa perehdytettävä voi tuoda julki mielipiteitään ja havaintojaan perehdytysprosessista. Tällöin saadaan tietoa siitä, mitä on opittu ja onko lisäkoulutukselle tarvetta. Keskusteluista saadaan hyviä vinkkejä siihen, miten perehdytystä voidaan kehittää ja parantaa organisaatiossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

4.7 Prosessi jatkuu

Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut työntekijä työskentelee tavoitteellisesti. Hänellä on halu kehittää itseään ja hän kantaa vastuun oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, tarkistamalla, kertaamalla ja ottamalla selvää. Tätä ajattelutapaa ei voi riittävästi korostaa alusta loppuun asti työhön perehdyttämisessä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Lahti (2007) tutkimuksessaan kuvaa sairaanhoitajien (66) kokemuksia perehdytyksestä. Tavoitteena tässä tutkimuksessa oli saada tietoa siitä, kuinka perehdyttäminen sitouttaa työntekijän omaan työorganisaatioonsa. Kolmannes tutkimuksessa haastatelluista sairaanhoitajista koki, että perehdytys kannustaa jäämään nykyiseen työyksikköönsä ja lähes kaikki vastaajat olivat kiinnostuneet pitkäaikaisesta työsuhteesta. (Lahti 2007.)

Kupiaksen & Peltolan (2009) mukaan perehdytys voi päättyä myös siihen, että työntekijä lähtee yrityksestä. Irtisanomisperusteesta ja koeajasta johtuen lähtö voi olla hyvinkin nopea. Se voi olla myös tapahtuma, josta ollaan tietoisia jo etukäteen, esimerkiksi kesätyöntekijöiden ja määräaikaissäissä työsuhteissa olevien kohdalla. Lähtö yrityksestä ei aina ole toivottu tai tapahdu toivotulla tavalla. Lähtökeskustelussa on hyvä pyytää palautetta yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009.)

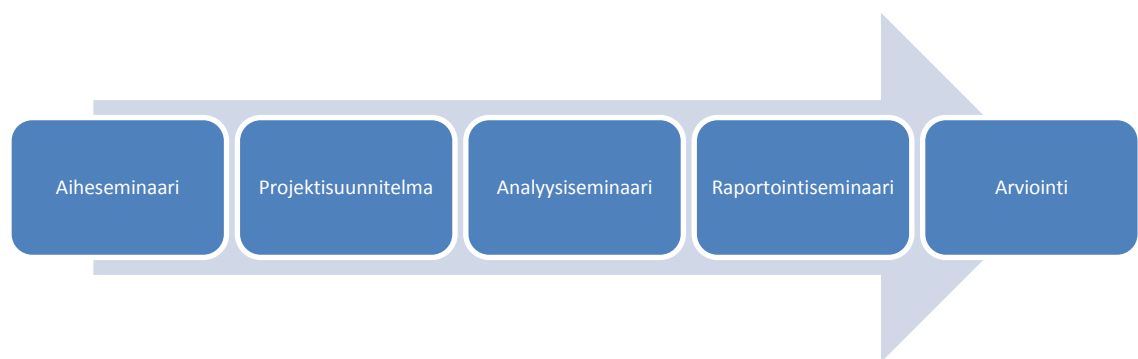
5 PROJEKTIN TEHTÄVÄ JA TAVOITE

Projektin tehtävänä oli luoda perehdytyskansio 9Lives Oy:n Turun tytäryhtiön HES Hoiva Oy:n nykyisille ja uusille työntekijöille. Tavoitteena on uusien työntekijöiden, sijaisten sekä opiskelijoiden perehdyttämisen laadun parantaminen.

6 PROJEKTIN EMPIIRINEN TOTEUTUS

Sana projekti tulee latinankielisestä sanasta projectum, joka tarkoittaa ehdotusta, hanketta tai suunnitelmaa (Ruuska 2007, 18). Erilaiset vaiheet, jotka ovat yhteydessä toisiinsa, ovat ominaista projektille. Projekti koostuu eri osista: suunnittelu, toteuttaminen, päättäminen, sulauttaminen sekä raportointi ja arviointi. Projektityö syntyy kehittämistarpeesta. (Paasivaara ym. 2008, 103,121.) Tässä opinnäytetyössä projektina toteutettiin perehdytyskansio 9Lives Oy:n Turun toimipisteeseen.

Ajatus tehdä perehdytyskansio tuli työelämälähtöisesti, jo olemassa olevasta kehittämistarpeesta. Työn toinen tekijä työskentelee 9Lives Oy:n Turun toimipisteessä ja osallistuu itse työssään perehdyttämiseen. Perehdyttämisen tukena on ollut aiemmin ainoastaan perehdytysrunko, joten kehittääkseen Turun toimipisteen perehdyttämistä, aiheeksi valittiin perehdytyskansion tekeminen. Kun aihe oli valittu, toimeksiantajan kanssa tehtiin toimeksiantosopimus (Liite1). Toimeksiantosopimuksen tekemisen ja allekirjoituksen jälkeen tehtiin projektisuunnitelma, joka esitettiin suunnitelmaseminaarissa 2011. Projektin vaiheet on kuvattu kuviossa 3.



Kuvio 3. Projektin vaiheet

Aihe on tärkeä, sillä työn tilaajalla ei ole toimivaa eikä ajan tasalla olevaa perehdytyskansiota ja toimeksiantaja on ilmaissut tarpeensa tällaiselle. Perehdytyskansio on tarpeellinen ja tärkeä, koska sijaiset ja opiskelijat vaihtuvat

useasti ja uusia työntekijöitä on helpompaa, laadukkaampaa ja taloudellisempaa perehdyttää valmiin työvälineen avulla. Perehdytyskansio on valmis työväline työntekijöille uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen. Perehdytyskansio palvelee myös toimipisteessä harjoittelevia opiskelijoita. Aika ei aina riitä pelkkään suulliseen perehdyttämiseen, joten on tärkeää olla myös kirjallista materiaalia, johon voi perehtyä ja josta voi tarvittaessa tarkistaa asioita. Työ tehdään toimeksiantajan tarpeiden pohjalta.

Aiheeseen on perehdytty hakemalla tietoa Terveysportista, Medicistä, Cochrainesta ja Cinahlista. Avainsanoina käytettiin ensihoito, perehdytys, perehdyttäminen, perehdytyskansio, sairaankuljetus, orientation, familiarization ja introduction ambulance. Yhdistämällä sairaankuljetus ja perehdyttäminen, tuloksia ei löytynyt. Hakutuloksia saatiin monia, mutta kaikkea ei voinut käyttää, koska ne eivät vastanneet projektin tarkoitusta. Kirjallista materiaalia löytyi perehdyttämisestä jonkin verran. Tiedonhakua rajattiin niin, että tutkimukset ja artikkelit joita on käytetty, ovat tehty vuoden 2000 jälkeen. Aineiston valintakriteereinä oli, että kirjallisuus ja tutkimukset kohdistuisi perehdyttämiseen. Työhön valittujen artikkeleiden ja tutkimusten joukosta pyrittiin karsimaan pois aikaisemmat ammattikorkeakoulutasolla tehdyt opinnäytetyöt niiden laadullisen epävarmuuden takia.

Perehdytyskansion sisällön suunnittelu aloitettiin tutkimalla olemassa olevia perehdytyskansioita sekä haastatteleamalla 9Lives Oy:n Turun toimipisteen vastuuhenkilöitä. Perehdytyskansioon sisältyy työyhteisön, työympäristön sekä vastuualueiden esittely. Työssä keskitytään sairaankuljetuksen sekä työntekijän että työnantajan kannalta tärkeisiin asioihin, kuten organisaatioon, tapoihin, toiminta-ajatuksiin, työtovereihin, sidosryhmiin sekä sääntöihin. Jotta kansioista ei olisi tullut liian laajaa ja vaikeasti luettavaa, keskityttiin kansiossa henkilökunnan perehdyttämiseen toimintaohjeiden sijasta. Ensihoidossa toimintaohjeiden määrä on niin suuri, että niistä olisi tehtävä erillinen kansio. Uusi työntekijä tai sijainen pystyy kansion avulla perehtymään osaan asioista itsenäisesti. Perehdytyskansio kulkee käsi kädessä työpaikalla jo olemassa

olevan perehdytysrungon kanssa. (Liite 3.) Perehdytysrungossa rastitetaan järjestyksessä perehdytetty asia kohta kohdalta. Näin myös varmistetaan, että työntekijä on perehdytetty rungon mukaisesti jokaiseen asiaan. Perehdytyskansio laadittiin kokoon A4 perinteiseen kansioon ja sivut laitettiin muovitaskujen sisälle. Jotta teksti olisi helposti luettavaa, tulee kiinnittää huomiota kirjaimiin ja kirjasinkokoon sekä rivivälin tulee olla kauttaaltaan vähintään 1,5 ja tehosteita tulee käyttää maltillisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 424).

Perehdytyskansion ulkonäkö pyrittiin pitämään levollisena. Kirjasintyylinä on käytetty helppolukuisuutensa vuoksi tyyliä Arial, fonttikokona 12 ja rivivälinä 1,5. Kansiota on elävöitetty lisäämällä muutama aihetta sivuava kuva. Kansisivussa haluttiin tuoda esiin konsernin uusi logo yhdistettynä perehdytyskansioon (Kuva 1).



Kuva 1. Perehdytyskansion kansisivu

Perehdytyskansio tulee olemaan kyseisessä toimipisteessä jokaisen saatavilla paperiversiona sekä sähköisenä versiona, jota sairaankuljetusesimiehet pääsevät tarvittaessa muuttamaan ja täydentämään. Kansiosta jätettiin toimeksiantajan toiveesta sisällysluettelo pois, kansion päivittämistä ja tulostamista helpottamaan.

Projekti valmistuu kevään 2013 aikana. Työ raportoidaan ja arkistoidaan Turun ammattikorkeakoulun Salon toimipisteessä. Työ esitetään 9Lives Oy:n Turun toimipisteen työntekijöille sekä Turun AMK:ssa sen valmistuttua. Opinnäytetyö arkistoidaan Turun ammattikorkeakoulun Theseus tietokantaan.

7 PROJEKTIN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan tutkijoiden tulee noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja. Näitä ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten esittämisessä ja tallentamisessa sekä tulosten arvioinnissa. Tutkijan tulee ottaa huomioon muiden tutkijoiden tekemät työt ja saavutukset asianmukaisella tavalla, antaa niille kuuluva arvo ja merkitys omassa työssään. Piittaamattomuus ja vilppi loukkaavat hyvää tieteellistä käytäntöä. Sepittäminen, havaintojen vääristely, plagiointi ja anastaminen ovat vastoin hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta ETENE 2012.)

Työstä on tehty toimeksiantosopimus toimeksiantajan kanssa (Liite 1), tässä yhteydessä on keskusteltu toimeksiantajan kanssa työn julkistamisesta. Toimeksiantajan toiveesta perehdytyskansioista ei tehty julkista vaikka hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluukin tutkimustulosten julkistaminen. Toimeksiantaja kokee työn sisältävän sellaista materiaalia, jota ei voida kilpailullisista syistä luovuttaa julkaistavaksi, koska tämä voisi olla toimeksiantajalle vahingollista. Tästä syystä työhön on laitettu esille ainoastaan perehdytyskansion etusivu ja liitteeksi vain sen sisällysluettelo (Liite 5). Toiveen mukaisesti toimittaessa lisätään myös työn eettisyyttä. Perehdyttämisen kehittäminen ja päivittäminen tulee olla mahdollista, joten oikeudet työhön on luovutettu työn tilaajalle. Perehdytyskansio ei ole ollut nähtävissä kuin 9Lives Oy:n Turun toimipisteessä ja sitä on näytetty vain ohjaaville opettajille. Omalta osaltaan työn eettisyyttä ja luotettavuutta lisäsi työn toisen tekijän työsuhde toimeksiantajaan, koska tällöin omattiin tietoa ja näkemystä 9Lives Oy:n toimintatavoista. Yhteistyö ja vuorovaikutus toimeksiantajan kanssa oli luottamuksellista, vastuullista sekä aktiivista. Yhteyttä pidettiin sähköpostitse, puhelimitse ja tavattiin henkilökohtaisesti useaan kertaan. Projektin empiirisessä osassa on avoimesti kerrottu siitä, miten työ on tehty ja toteutettu. Eettisyyden toteutumiseksi tässä työssä tekijät ovat osallistuneet koulutuksensa

aikana tutkimusmetodiikan kurssille, jossa opeteltiin eettisyyden huomioimista opinnäytetyötä tehtäessä.

Eettiset kysymykset työssä tulee tiedon hankkimisesta sekä tekijöiden vastuusta tuotoksen julkaisemisesta. Plagiointi on toisen esittämän tekstin tai asian esittämistä omanaan ja sitä tulee välttää tiedonhankinnassa. (Hirsjärvi ym. 2008, 107.) Materiaalin luotettavuus vaikuttaa opinnäytetyön luotettavuuteen. Enimmäisikä luotettavalle lähteelle on 10 vuotta, kuitenkin alkuperäislähteitä olisi hyvä käyttää iästä huolimatta. Lähteen luotettavuutta lisää se, että se on julkaistu alan tieteellisissä lehdissä. Julkaisijan arvokkuus ja kirjoittajan tunnettavuus vaikuttavat myös luotettavuuteen. (Hirsjärvi ym. 2009, 111-112.)

Artikkeleita pyrittiin käyttämään niin, että asiasisältö noudattaa alkuperäistä artikkelia, mutta ei kuitenkaan ole suoraan lainattu. Tuloksia ei myöskään ole mitenkään muuteltu, vaan ne on esitetty sellaisina kuin ne on saatu. Työ lähetetään Urkund-ohjelmaan ennen sen julkaisemista. Ohjelma on plagioinnin vastainen verkkopalvelu, joka vertaa työtä kirjallisuuteen, tutkimuksiin sekä verkkosivuihin ja todentaa ettei työssä ole käytetty tai kopioitu muiden tekstejä. Luotettavuutta työhön tuo se, että siinä on käytetty mahdollisimman paljon alkuperäislähteitä sekä lähteitä, joiden ikä on ollut enintään 10 vuotta. Ei-tieteellisiin julkaisuihin suhtauduttiin kriittisesti, vaikka näitä lähteitä käytettiin. Ei-tieteellisissä julkaisuissa pyrittiin kuitenkin valitsemaan hyvin tunnettuja ja arvostettuja lähteitä. Työssä käytettyjä tutkimuksia ja niiden tekijöitä ja luotettavuutta arvioitiin ennen kuin tutkimukset valittiin käyttöön. Työssä lähteinä käytetyt tutkimukset ovat olleet tieteellisissä julkaisuissa, joka jo itsessään kertoo niiden luotettavuudesta. Aiheeseen pyrittiin hakemaan julkaisuja ja artikkeleita, jotka tukivat toisiaan. Jokainen työssä käytetty lähde on merkitty asianmukaisesti. Lähdeviittauksissa pyrittiin noudattamaan tarkasti Turun Ammattikorkeakoulun kirjallisen työnohjeita. Lähdeviittauksissa esiintyvät lähteet löytyvät ohjeiden mukaisesti lähdeluettelosta. Työ aloitettiin vasta, kun toimeksiantosopimus oli allekirjoitettu, tämä osaltaan lisää sekä työn eettisyyttä että luotettavuutta.

Jotta saataisiin selville tuloksen toimivuus ja luotettavuus, voidaan arvioinnissa käyttää esitestausta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 154.) Perehdytyskansiota esitestattiin käytännön työelämässä 9Lives Oy:n sairaankuljetusesimiehillä ennen sen julkistamista. Korjauksia ja lisäyksiä tehtiin esitestauksessa saadun palautteen pohjalta. Työssä esiintyneet toimintaohjeet jätettiin pois ja osa tekstistä siirrettiin liitteiksi perehdytyskansion jatkoksi. Osa yhteystiedoista oli muuttunut, joten ne korjattiin ajan tasalle. Vastuualueissa ja henkilöissä oli tapahtunut muutoksia, jotka päivitettiin vastaamaan nykyhetkeä. Opinnäytetyön tuotosta ei myöskään ole kopioitu vaan se on koottu juuri tälle toimeksiantajalle sopivaksi ja käyttökelpoiseksi.

8 POHDINTA

Projektin tehtävänä oli luoda perehdytyskansio 9Lives Oy:n Turun toimipisteen nykyisille ja uusille työntekijöille. Tavoitteena on uusien työntekijöiden, sijaisten sekä opiskelijoiden perehdyttämisen laadun parantaminen.

Hyvä perehdytys ja mahdollisuus kouluttaa itseään ovat asioita, jotka houkuttelevat yritykseen uusia työntekijöitä ja saavat työntekijän tuntemaan näin itsensä tärkeäksi. Uuden työn aloittamista ja sisälle pääsemistä helpottaa ajan tasalla oleva perehdytyskansio sekä esimiehen tai jonkun toisen työntekijän antama laadukas perehdytys. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4.)

Monessa ensihoidon työpaikassa työntekijät ovat nuoria ja vaihtuvuus suurta työn haasteellisuuden takia. Työ ei myöskään usein vastaa sitä kuvaa, joka nuorella vastavalmistuneella on ensihoidosta ja sairaankuljetuksesta. Hyvällä perehdytyksellä saataisiin näin ollen etsittyä ne henkilöt, jotka oikeasti ovat valmiita sitoutumaan työpaikkaan ja työhön. (9Lives 2013, Rantala 2013.)

Opinnäytetyön aihe nousi esille työelämän tarpeista. Opinnäytetyö koostuu kirjallisuuskatsauksesta sekä sen pohjalta laaditusta tuotoksesta eli itse perehdytyskansiosta. Perehdytyskansiota muokattiin esitestauksen mukaan toimeksiantajan toiveita vastaavaksi. Työntekijöiden ehdotukset sisälsivät paljon toimintaohjeita, joita ei voitu työhön liittää, sillä työssä keskityttiin henkilökunnan perehdyttämiseen. Perehdytyskansion sisältöä oli rajattava, jotta siitä ei olisi tullut liian laaja ja raskaslukuinen vaan helppo työväline. Näin saatiin aikaiseksi perehdytyskansio, joka vastasi kyseisen yrityksen tarpeita. Perehdytyskansiosta jätettiin tietoisesti pois erinäisiä asioita, jotta toimipisteessä työskentelevät vastuuhenkilöt voivat kirjoittaa omannäköisensä perehdytysosuuden kansioon vastuualueistaan. Työn tekemistä hankaloitti työntekijöiden ideat perehdytyskansioon, joita he eivät kuitenkaan olleet valmiit kertomaan. Hankaluuksia esiintyi myös perehdytyskansion sisällön valinnassa, sillä esimerkiksi osa työnkuvauksista oli jätettävä pois niiden ollessa luokiteltu salaisiksi sekä se, että toimeksiantaja ei ollut tietoinen lopullisista

työnkuvamuutoksista fuusioitumisen vuoksi. Perehdytyskansio pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja helppolukuisena sisältäen ydinasiat.

9Lives Oy on suuri konserni, jolla on yhtenäiset linjat ja toimintatavat. Tämä edesauttaa perehdytyskansion siirrettävyyttä soveltuvien osin toisiin toimipisteisiin eri puolille Suomea. Näin ollen myös perehdytyskansion rinnalla kulkevaa perehdytysrunkoa voidaan hyödyntää muissakin toimipisteissä.

Työssä käytettiin useita lähteitä ja tämä opetti tekijöitä hakemaan ja käyttämään ajanmukaista tietoa sekä kriittisesti tarkastelemaan lähteitä ja niiden luotettavuutta, koska läheskään kaikki haussa esiin tulleet lähteet eivät olleet käyttökelpoisia. Projektin eteneminen oli aikataulujen vuoksi erittäin haasteellista, mutta antoisaa. Erityisesti itse perehdytyskansion tekeminen oli mielekästä sekä joutuisaa ja se tuki ammatillista kasvua. Työn teoriaosuuden kirjoittaminen opetti ja kehitti tieteellisen tekstin kirjoittamisen taitoa. Työn tekeminen opetti myös aikatauluttamista ja suunnitelmallista työskentelyä. Tieteellisen tiedon haku ja lähteiden kriittinen tarkastelu on kehittynyt valtavasti opiskelujen ja työn edetessä. Myös taidot luotettavan tiedon hakemisesta ja käyttämisestä ovat kehittyneet. Nämä taidot tulevat auttamaan tulevaisuudessa toteuttamaan paremmin näyttöön perustuvaa hoitotyötä. Työn tekeminen on saanut ymmärtämään perehdyttämisen tärkeyden ja sen, miten suurta osaa se näyttelee henkilökunnan sitouttamisessa yritykseen. Jatkossa pystymme toimimaan parempina perehdyttäjinä ja opastamaan asiassa myös muita työntekijöitä.

Tämän työn tekeminen on vaikuttanut myös henkilökohtaiseen tapaan suhtautua asioihin, kyseenalaistamme asioita, vaadimme ja etsimme tutkittua tietoa aiempaa kriittisemmin niin työssä kuin vapaa-ajalla.

Jatkotutkimusaiheita voisi olla tutkimus perehdytyskansion toimivuudesta käytännössä. Perehdyttämistä itseään voisi syventää luomalla yritykselle sähköinen oppimisympäristö, jossa työntekijä voisi tutustua ja perehtyä asioihin jo ennen työn alkamista. Työstä jouduttiin rajaamaan paljon pois toimintaohjeita, joten jatkossa voisi olla hyvä työstää myös erillinen

toimintaohjekansio, jossa olisi esimerkiksi yleisimmät hoitoprotokollat ja konsultaatio-ohjeet.

LÄHTEET

Asetus ensihoitopalveluista 1326/2010. Viitattu 23.2.2013
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110340>

Asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 15.6.2006/475.

Asetus sairaankuljetuksesta 28.6.1994/565.

Billett, S. 2000. Guided learning at work. Journal of workplace learning 7. 272 - 285

Castrén, M.; Helveranta, K.; Kinnunen, A.; Korte, H.; Laurila, K.; Paakkonen, H.; Pousi, J. & Väisänen, O. 2012. Ensihoidon perusteet. 4.korjattu painos. Keuruu, Otava.

Charleston, R., Hayman- White, K., Ryan, R. & Happel, B. 2007, Understanding the importance of effective orientation: what does this mean in psychiatric graduate nurse programs. Australian journal of advanced nursing. Vol.25, No.1/2007, 24–30

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. Viitattu 10.5.2013
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index_html

Frisk, T. 2005. Työssä oppimisen käytäntöjä. Opetusministeriö ja opetushallitus. Helsinki. Viitattu 28.3.2013
<http://www.educa-instituutti.fi/KOONTA2008-2012/assets/docs/Tyossaoppimisen-kaytantoja-2005.pdf>

Harjanne, K. & Penttinen, A. 2008. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 6. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Heikkilä-Tammi, K.; Manka, M-L. & Vauhkonen, A. 2012. Työhyvinvointi ja tuloksellisuus. Henkilöstön arvoa kuvaavat tunnusluvut johtamisen tukena kunnissa. Tampere, Tammerprint.

Heininen, S.; Salminen, K. & Toivonen, M. 2008. Perehdyttäminen keskusleikkausyksikön sairaanhoitajien kokemana. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan laitos. Opinnäytetyö.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. 1., painos. Porvoo: WSOY

Kjelin, E. & Kuusisto P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kujansivu, P.; Lönnqvist, A.; Jääskeläinen, A. & Sillanpää, V. 2007. Liiketoiminnan aineettomat menestystekijät. Helsinki: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Lahti, T. 2007. Sairaanhoitajien työhön perehdyttäminen. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu –tutkielma.

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 9.2.1990/152.

- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox Oy.
- Moilanen, R.; Tasala, M. & Virtainlahti, S. 2005. Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita.
- Määttä, T. 2008. Ensihoitopalvelu. Teoksessa Kuisma, M.; Holmström, P. & Porthan, K. (toim.) 2008. Ensihoito. Jyväskylä, Tammi.
- Paasivaara, L.; Suhonen, M. & Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Suomen sairaanhoitajaliitto ry: Sipoo.
- Palosaari, Sinikka. 2006. Näkökulmia perehdyttämiseen terveydenhuollon hoito-yksikössä. Sosiaali- ja terveyshallinnon pro gradu – tutkielma. Hallintotieteiden tiedekunta. Vaasan yliopisto
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK:n julkaisuja. Viitattu 11.10.2011 http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
- Rainio, P. 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjille. Kuntatyö 2010. Viitattu 21.1.2013 http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/33058_perehdytysopas.pdf
- Rantala, J. 20.1.2013. Henkilökohtainen tiedonanto.
- Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.
- Salonen, A. 2004. Mentorointi ja sairaanhoitajan ammatillinen pätevyys. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu –tutkielma.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Terveyspalvelut – Ensihoito. Viitattu 23.2.2013. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/ensihoito
- Toivonen, V. & Asikainen, R. 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen-kehittämisen uusi taso. Helsinki: Hakapaino.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 20.3.2013 <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto>
- Työturvallisuuskeskus 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. - Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 20.3.2013 http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
- Työterveyslaitos 2010. Perehdyttäminen. Viitattu 1.3.2012 http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx
- Työterveyslaitos 2011. Perehdytä hyvin. Viitattu 14.3.2013. <http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhusty/osaaminen/perhehdytys/sivut/default.aspx>
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri. 2012. Sairaankuljetus; toiminnan määrittäminen. Viitattu 10.9.2012 <http://www.vsshp.fi/fi/tulosta/ensihoito-ohje/1393/>
- 9Lives Oy. 2013. Työpaikat. Viitattu 23.1.2013 <http://www.ninelives.fi/>

Toimeksiantosopimus

OPISKELIJAN TIEDOT

Nimi Sari Nenonen, Salla Enberg
Osoite Melliläntie 76 32300 Mellilä
Puhelin koti 045 3239726 Puhelin työ 02-2767112
Sähköposti sarinenonen@suomi24.fi
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma/Sairaanhoitaja

OPINNÄYTETYÖ

Aihe/ työnimi

Perehdytyskansio Hes Sairaankuljetuksen Turun toimipisteeseen

Aikataulu

Opiskelijalle sopivalla aikataululla.

TOIMEKSIANTAJA

Organisaatio Hes Sairaankuljetus Oy
Työn ohjaaja / yhteyshenkilö Jukka Rantala
Osoite Unkarinkatu 11 20750 Turku
Puhelin 02-2767112 Sähköposti jukk.rantala@hes.fi

OHJAAVAN OPETTAJAN YHTEYSTIEDOT

Ohjaava opettaja Marjo Kaarto
Puhelin Sähköposti marjo.kaarto@turkuamk.fi



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

2

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

OHJAUS JA VASTUUT

Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Turun ammattikorkeakoulu vastaa opinnäytetyön ohjauksesta. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.

Kirjallinen raportti luovutetaan toimeksiantajalle ja asetetaan kirjaston kokoelmiin tai julkaistaan elektronisessa muodossa verkkokirjastossa.

Julkaistava opinnäytetyöraportti on laadittava niin, ettei se sisällä liike- tai ammattisalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta) salassa pidettäväksi määritettyjä tietoja, vaan ne jätetään työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyön arvioinnissa otetaan huomioon sekä julkaistava että salassa pidettävä osa.

OIKEUDET

Opinnäytetyön tekijänoikeus kuuluu tekijälle eli opiskelijalle. Tekijänoikeuden lisäksi myös muiden immateriaalioikeuksien osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa kyseessä olevaa oikeutta koskevaa lainsäädäntöä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja ja opiskelija sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat.

TYÖSUHDE JA KUSTANNUKSET

Mahdollisesta työsuhteesta, työstä maksettavasta palkki-osta ja työstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten korvaamisesta toimeksiantaja ja opinnäytetyön tekijä sopivat erikseen.

Toimeksiantajan edustajalle varataan mahdollisuus tutustua opinnäytetyöraporttiin viimeistään neljätoista (14) päivää ennen alottua julkaisemista. Toimeksiantaja antaa työstä ennen edellä mainittua julkaisemisajankohtaa lausunnon, jossa voidaan määritellä opinnäytetyöraporttiin mahdollisesti sisältyvät liike- tai ammattisalaisuudet, joita ei julkaista.

TULOSTEN JULKISTAMINEN JA LUOTTAMUKSELLISUUS

Opinnäytetyöstä laaditaan Turun ammattikorkeakoulun ohjeen mukainen kirjallinen raportti.

Mitä liike- tai ammattisalaisuuksiin liittyviä asioita ei esitetä opinnäytetyöraportissa?

Tehtävämäärät, tehtäväluokitukset, liikevaihto

OLEMME YHTEISESTI SOPINEET OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUKSESTA YLLÄ ESITETTYLLÄ TAVALLA

12 / 10 20 11

12 / 10 20 11

Opiskelija

Toimeksiantaja

LIITE : OPINNÄYTETYÖSUUNNITELMA

Tulosta lomake

Turun ammattikorkeakoulu
Joukahaisenkatu 3 A, 20520 Turku
puh. 02 263 350 faksi 02 2633 5791
posti etunimi.sukunimi@turkuamk.fi

Perehdytyskansion sisältö

9LIVES OY

TYÖSUHDE

- Työsopimus
- Työehtosopimus
- Palkkaus ja palkanmaksu
- Verokortti
- Vapaat, lomat
- Työvuorojärjestelmä
- Työvuorotoivejärjestelmä
- Yhteystietoja
- Vastuuhenkilöt
- Vuorovastaavat
- Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

TUTUSTUMINEN TYÖPAIKKAAN JA TYÖOLOSUHTEISIIN

- Työvaatteet
- Työvuorot
- Päivittäinen työnkulku
- Tupakointi
- Ruokailu

TYÖSUOJELU

- Työpaikkakiusaaminen
- Työterveyshuolto
 - Sairastuessa

LIITE 1. Autot

LIITE 2. Ambulanssin hoitotavarat kaapeissa

LIITE 3. Lääkepakki

LIITE 4. Tyks osastot 2013

Perehdytysrunko

Perehdytettävä asia	Perehdyttäjä	Päivämäärä	Huomioita
TYÖSUHDEASIA			
Työsopimus			
Työehtosopimus			
Palkkaus ja palkanmaksu			
Lomat ja vapaat			
Verokortti			
Työvuorojärjestelmä			
Työvuorotoiveet			
Yhteystietoja			
Vastuuhenkilöitä			
Vuorovastaava			
Salassapito ja vaitiolovelvollisuus			
Työvaatteet			
Työvuorot			
Työnkulku päivittäin			
Tupakointi			
Ruokailu			
Työterveyshuolto			
Työpaikkakiusaaminen			
Sairastuessa			